

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Gynækol./obstetrisk Overafd. G
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	57
Besvarelser fra patienter:	33
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

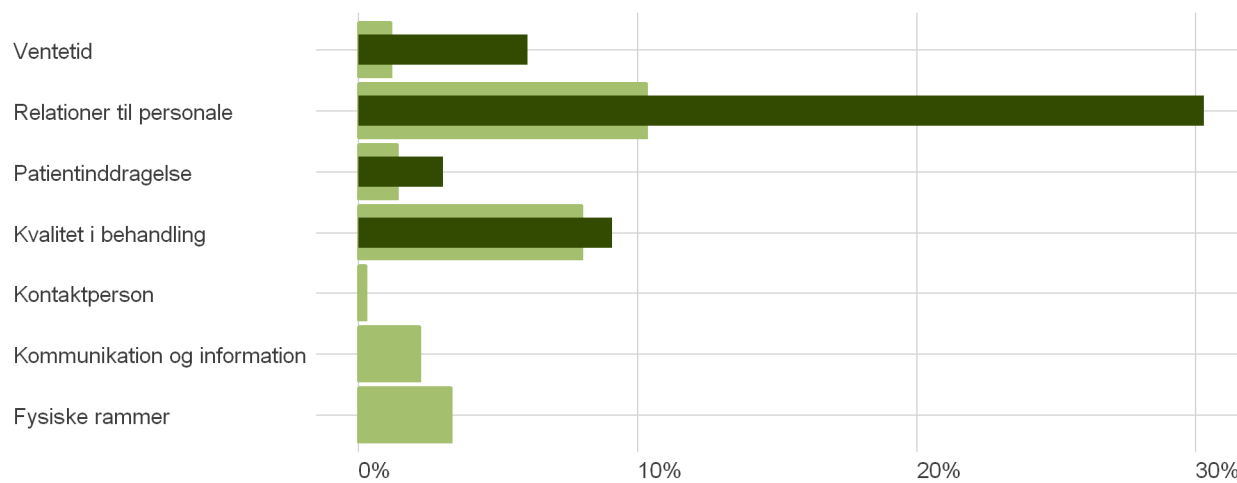
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)






Gynækol./obstetrisk Overafd. G

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Jeg ankom til Fødeafdelingen med ambulance efter en hjemmefødsel, og fik hjælp umiddelbart efter ankomsten.	I meget høj grad
 3	Det kunne være rart med et nummersystem til akutmodtagelsen også, så man havde en idé om, hvilket nummer i køen, man var.	I nogen grad
 2	Jeg blev modtaget på Fødeafdelingen i Randers pga. mistanke om for tidlige veer. En jordemoder og en [anden ansat] tog imod mig efter kort tid og undersøgte mig. De var meget venlige og grundige, men der gik flere timer, før jeg blev tilset af en læge. Det gjorde det dog meget trygt, at de hele tiden passede på mig og tilbød os mad og drikke. På den måde oplevede vi virkelig god behandling, som skabte ro og tryghed i situationen, selvom der var lang ventetid på lægen.	Slet ikke
ID	Kommentarer - B5 - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Ankomst til Akutafdelingen var nok det værste, jeg nogensinde har været ude for. Meget synd for det utroligt stressede personale. Ingen havde tid til at følge op på min indlæggelse. Lå et døgn og fastede, fordi ingen tog sig af, hvad der skulle ske. Lå og ventede på en scanning, som ingen fulgte op på. Patienter der kom ind hele tiden og vi lå fire mennesker ad gangen. Vi blev udspurgt om vores sygdomshistorie med kun et stativ som adskillelse til de andre og ikke inde i et aflukket rum, som er det lovpligtige. Fik lavet undersøgelser, bl.a. i endetarmen, hvor alle kunne kigge med. Når man ringede efter akuthjælp, gik der op til 30 minutter, før der var nogen der havde tid til at hjælpe.	I høj grad
 2	Kom ind til en vagtlæge kort efter ankomst. Blev her sendt videre til Akutmodtagelsen. Her kom hurtigt en sygeplejerske og tog værdier, men det syntes jeg godt, at man kunne springe over her, da det lige var gjort hos vagtlægen. Herefter ventede jeg tre timer.	I høj grad
 14	Var blevet opereret på dagkirurgisk afdeling, og var ikke klar til at komme hjem.	I meget høj grad
 3	Min mand og jeg kunne mæske på personalet, at de var pressede. Der var mange patinter.	I nogen grad
 11	Åben indlæggelse.	I nogen grad
 13	Jeg blev indlagt på anden afdeling og kun anbragt på gynækologisk, fordi der var ledig plads der!	I ringe grad

Gynækol./obstetrisk Overafd. G**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	9 Jeg fik en overdosering og blev syg og fik ingen information om pleje, når jeg kom hjem. sygeplejersker var søde, men jeg manglede virkelig information.	Ja
	1 Der blev ikke lavet prøve af væsken i min cyste []. [De manglede udstyr til det], og jeg måtte derfor ekstra derud.	Nej
	8 Jeg blev opereret for blindtarmsbetændelse, men tarmen så fin ud. Det var i stedet underlivsbetændelse, hvilket betyder, at jeg kunne have undgået operationen og de efterfølgende ar.	Nej

Gynækol./obstetrisk Overafd. G


Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 1	Jeg manglede ikke information. Synes nærmere, at jeg fik for meget information. Da en læge fortalte om, hvad min søn kunne fejle uden overhovedet at have undersøgt ham, stod han og fortalte os om de værste og kroniske sygdomme, som kunne være skyld i at min [nyfødte] søn ikke havde haft afføring. Oplysninger, vi godt kunne have været foruden. Han var helt sikkert en dygtig læge, men evnen til at kommunikere hensigtsmæssigt manglede. Tror kursus i kommunikation og pædagogik måske kunne hjælpe på dette. Det var i hvert fald meget hårdt for os som førstegangsførelse at blive mødt på den måde.	I høj grad
ID	Kommentarer - B5 - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 8	Jeg har været lidt i tvivl med hensyn til opfølgning på behandlingen. Jeg blev behandlet med antibiotika mod underlivsbetændelsen, og de sidste to dage af min medicinbehandling var jeg hjemme, og jeg blev ikke bedt om at komme ind til efterprøver. Det, synes jeg, var lidt underligt, men jeg har heller ikke prøvet noget lignende før (at være indlagt og være så syg, at jeg skulle på hospitalet).	I høj grad
✎ 2	Jeg manglede måske, at få information om den "sygdom" som jeg fik konstateret []. Der er mange ting, som pludselig giver mening, efter jeg selv har læst om det []. Hukommelsen der kan drille lidt, og så hvad man ellers skal være OBS på i fremtiden. Gerne på papir, da man godt kan være lidt groggy dagen efter.	I meget høj grad
✎ 14	Manglede ikke information.	Ikke relevant for mig
✎ 11	Ingen ny medicin.	Slet ikke

Gynækol./obstetrisk Overafd. G

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Det eneste der var hårdt var de mange timers ventetid på at blive tilset af en læge, fordi jeg havde så stærke mavesmerter. Det ville jeg ønske kunne være bedre. [Ventetid]	I nogen grad
1	Jordemødrene var fantastiske til at hjælpe med alt hvad de kunne. Flere læger til stuegang ville dog være godt. Det er lang tid at vente, med en nyfødt, fra om natten til stuegang næste dag, når lægen så først kommer [om eftermiddagen], og lige kigger i fem minutter, og ikke kommer tættere på, hvad der kan være i vejen. Og så venter man til stuegang [om eftermiddagen] næste dag, med samme resultat. Det er ikke lægernes skyld, det ved jeg godt. Det er derfor, jeg ønsker flere læger til stuegang, så man hurtigere får hjælp, og de har tid til at gøre noget. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
ID	Kommentarer - B5 - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Vi var tilfredse med den behandling, vi fik. Personalet var fagligt dygtige og venlige. MEN vi kunne under indlæggelsen mærke på personalet, at de var presset med tid og antal patienter! Vi ville ikke presse dem yderlige, så derfor spurgte vi ikke om hjælp, selvom vi burde/ havde behov og lyst til at spørge. Vores pointe er, at personalet NEMT kunne lave fejl, observere forkert, eller ikke observere det som skulle have haft fokus, når de har for travlt. Men stor ros til personalet for deres rummelighed og faglighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Personalet var SÅ søde og omsorgsfulde. Det var første gang jeg var indlagt, og de gjorde det meget trygt at ligge der, selvom jeg havde det meget dårligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Undlade at virke vred, da jeg bad om smertestillende. Sygeplejersken NN spurgte (lidt vredt) om jeg ikke selv, havde noget i skuffen, og trak den så selv ud og så efter, da jeg svarede, at det havde jeg ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg syntes, at B5 var en hyggelig og rolig afdeling at være på. Super dygtig og sød kvindelig læge NN og kompetente sygeplejersker/assistenter. Det var alt i alt en positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	De var venlige og lydhøre overfor bekymringer og nervøsitet. Meget hjælpsomme og altid smilende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
6	Har kun stor ros og tilfredshed!	I meget høj grad
7	NN er en rigtig god og kærlig sygeplejerske, meget ros til hende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Der var en følelse af, at personalet havde meget travlt, og at de var pressede. På trods af dette var de søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg skulle have lavet min første [] undersøgelse og var meget nervøs, men sygeplejersken, der var til stede, var så sød og holdte mig i hånden, så jeg bedre kunne slappe af. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

-  4 Jeg føler den sygeplejerske, der var på arbejde den først aften i min indlæggelse, ikke kunne få mig hurtigt nok hjem! Meget træls følelse af at være lidt til besvær!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad

